



**ALIANZA PARA EL CORREDOR SECO
PROYECTO SEGURIDAD ALIMENTARIA EN EL SUR
ACS-PROSASUR**

**MECANISMO DE COMUNICACIÓN PARA SEGUIMIENTO Y ATENCION DE
SOLICITUDES Y RECLAMOS EN EL PROYECTO ACS-PROSASUR**



**Preparado por:
INVEST-Honduras y consultores implementadores**

Tegucigalpa M.D.C., Abril del 2020

Contenido

I.	Introducción	3
II.	Mecanismo de Comunicación para Atención de Solicitudes y Reclamos	4
III.	Etapas y procedimientos del Mecanismo de Comunicación.....	5
IV.	Responsabilidades en la Implementación del Mecanismo de Comunicación	11
	Anexo 1: Formato presentación de solicitudes y reclamos	14
	Anexo 2: Formato respuesta formal a solicitudes y reclamos	15
	Anexo 3: Matriz de control de solicitudes y reclamos	16
	Anexo 4: Formato de respuesta Comité de Apelación.....	16

INVERSIÓN ESTRATÉGICA DE HONDURAS (INVEST-Honduras) ACS-PROSASUR

MECANISMO DE COMUNICACIÓN PARA ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS EN ACS-PROSASUR

I. Introducción

El Gobierno de Honduras ha recibido del Banco Mundial la donación No. TF-017904, en el marco del Programa de Seguridad Alimentaria y Agricultura Global (GAFSP, sigla en inglés), para la implementación de la Alianza para el Corredor Seco-Proyecto Seguridad Alimentaria en el Sur (ACS-PROSASUR). La ejecución del Proyecto está a cargo de Inversión Estratégica de Honduras (INVEST-Honduras).

El Proyecto tiene como objetivo mejorar las condiciones de seguridad alimentaria y nutricional de hogares vulnerables en lugares geográficos seleccionados del Corredor Seco.

El Proyecto brinda asistencia técnica y apoyo financiero para financiar subproyectos de inversión orientados por la demanda para 12,000 hogares clasificados en extrema pobreza y pobreza. Los hogares se ubican en 25 municipios de los departamentos de Choluteca, El Paraíso y Francisco Morazán en el llamado Corredor Seco, divididos en dos clústeres de municipios (Clúster 1 con 13 municipios y Clúster 2 con 12 municipios).

El Proyecto incluye tres Componentes: (i) Producción de Alimentos y Generación de Ingresos que se orienta a incrementar los ingresos y la disponibilidad de alimentos de calidad en los hogares, (ii) Educación Nutricional e Higiene dentro del Hogar que se orienta a mejorar las prácticas nutricionales especialmente en mujeres y niños y niñas y, (iii) Gestión, Monitoreo y Evaluación orientado a facilitar la implementación del proyecto bajo arreglos con los implementadores y la medición de la línea de base, avances e impacto del proyecto.

El Proyecto cuenta con cinco (5) instrumentos de inversión basados en igual número de subproyectos; el componente 1 incluye: (i) subproyectos agrícolas - basados en planes de seguridad alimentaria y nutricional; (ii) subproyectos agrícolas - basados en planes de negocios; y, (iii) subproyectos de negocios no agrícolas - basados en planes de negocios; el componente 2 incluye: (iv) subproyectos de nutrición comunitaria - basados en planes de nutrición comunitarios y (v) subproyectos para higiene del hogar.

Las inversiones previstas bajo los componentes 1 y 2 incluyen servicios de asesoría técnica e inversiones en el campo, que son facilitados por dos Consultores Implementadores (CI) seleccionados y contratados por INVEST-Honduras siguiendo las normas de adquisiciones del Banco Mundial; para la ejecución del proyecto se contrataron como Consultores Implementadores a CARE en el Clúster 1 y a CREATIVE para el Clúster 2. El diseño del proyecto incluye elementos estratégicos como ser: (i) vínculo entre el componente 1 y 2 para asegurar que las familias participantes cuenten con la disponibilidad de alimentos necesarios para mejorar la dieta, (ii) la implementación de buenas prácticas agrícolas a nivel de parcelas individuales para asegurar el incremento de productividad, (iii) el enfoque de cadena de valor para insertar a los productores al mercado, (iv) las alianzas con el sector

comercial privado, (v) la formación de capacidades como elemento de sostenibilidad, (vi) el enfoque de género facilitando igualdad de oportunidades para hombres y mujeres y (vii) el monitoreo del crecimiento de los niños y niñas para evaluar el impacto del proyecto en su crecimiento.

Se ha elaborado un "*Mecanismo de comunicación para atención de solicitudes y reclamos en el Proyecto ACS-PROSASUR*", de acuerdo a las particularidades de los proyectos y subproyectos y basado en experiencias de INVEST-Honduras en anteriores programas de desarrollo integral y en proyectos de infraestructura vial. El *mecanismo de comunicación para atención de solicitudes y reclamos*, se publicará en la página web de INVEST-H en mayo del 2020 y en la página web del Banco Mundial en el primer semestre del 2020.

En este documento se encuentra el proceso metodológico para la puesta en marcha de un "*mecanismo de comunicación para atención de solicitudes y reclamos*" de la ciudadanía en general. La práctica de este mecanismo estará a cargo de los dos CI contratados por INVEST-Honduras para la ejecución de ACS-PROSASUR en los 25 municipios del área de influencia directa del Proyecto.

II. Mecanismo de Comunicación para Atención de Solicitudes y Reclamos

El "*Mecanismo de comunicación para atención de solicitudes y reclamos*" consiste en una serie de procesos que permiten la fluidez de información desde la recepción, registro, gestión y respuesta oportuna a las preocupaciones, quejas, reclamos, comentarios o sugerencias, recibidas de la ciudadanía en torno a actividades del proyecto, durante la ejecución del mismo, en el área de influencia.

A través de este mecanismo, se atenderán potenciales conflictos o descontentos que pudiesen presentarse en el proceso de ejecución de actividades de ACS-PROSASUR contribuyendo a asegurar la respuesta oportuna a la situación presentada, así como identificar y sistematizar las buenas prácticas que se presenten, retroalimentando este proceso para su mejora continua y aplicación, como parte de la gestión institucional de INVEST-Honduras en el marco del proyecto.

Este mecanismo se ha consensuado con los Consultores Implementadores (CI) de ACS-PROSASUR y será presentado a las comunidades y municipalidades participantes de las diferentes actividades, por los canales establecidos en este protocolo.

El mecanismo presenta diferentes alternativas para que la población en general pueda canalizar sus consultas, solicitudes y reclamos, entre ellos buzones municipales y afiches con la información de direcciones de las oficinas de INVEST-H y sus Consultores Implementadores como ser: correos electrónicos, número de teléfonos fijos y móviles con acceso al WhatsApp (medio alternativo); toda la información y medios alternativos de comunicación aparecen descritos en el apartado IV de este documento, sección 2: Recepción de Solicitudes y Reclamos.

Con anterioridad (desde la aprobación del proyecto ACS-PROSASUR), se han realizado consultas públicas y se ha venido implementando un mecanismo de quejas y reclamos de manera informal, a través del cual se han registrado 8 solicitudes o reclamos (su mayoría a través de llamadas telefónicas). En términos generales, el mecanismo ha sido funcional pues

además de registrar información de cada caso, ha podido dar seguimiento a las solicitudes, y corroborar si los mismos han tenido respuesta. El mecanismo se formaliza con este documento, el cual incluye el detalle de su funcionamiento y será socializado entre los colaboradores, beneficiarios, socios y comunidades en las cuales se implementa el proyecto. Además, el análisis de su implementación se integrará en los reportes e informes mensuales y trimestrales.

III. Etapas y procedimientos del Mecanismo de Comunicación

El *Mecanismo de comunicación para atención de solicitudes y reclamos*, consta de cinco etapas:

ETAPA 1. Socialización del mecanismo

La socialización consiste en informar a los miembros de las comunidades en las cuales se implementa el proyecto y a los entes relacionados a ACS-PROSASUR, tanto a nivel comunitario como municipal, del proceso de acceso y uso del mecanismo de comunicación para atención de solicitudes y reclamos del Proyecto.

Los Consultores Implementadores (CI) informarán al personal técnico, los beneficiarios del proyecto y actores involucrados, sobre la existencia de este mecanismo y su funcionamiento, en los 25 municipios cuando se desarrollen las siguientes actividades:

- Al presentar los hitos de la programación en reuniones de seguimiento mensual.
- Al dar inicio a cada evento de capacitación.
- Al dar inicio a la coordinación de ejecución de las diferentes actividades en cada Clúster a nivel comunitario y municipal.

De igual manera, se contempla el diseño e impresión de 80 afiches y reproducción de los mismos, que serán colocados estratégicamente en las oficinas municipales y oficinas regionales de los Clúster, para dar a conocer la existencia del mecanismo, así como su uso y las diferentes formas de acceso.

Cuadro 1. Municipios del área de influencia de ACS-PROSASUR

Departamento	Clúster 1/municipios	Clúster 2/municipios
Choluteca	San José, San Isidro, San Antonio de Flores, Pespire.	Namasigüe, El Corpus, El Triunfo, Orocuina, Apacilagua, San Marcos de Colón, Concepción de María, Duyure y Morolica.
El Paraíso	Vado Ancho, Texiguat, Soledad.	Liure, San Lucas, San Antonio de Flores
Francisco Morazán	Lepaterique, Curaren, San Miguelito, La Libertad, Alubaren, Reitoca	

ETAPA 2. Recepción de solicitudes y reclamos

Es el momento en que se reciben las solicitudes y reclamos de los beneficiarios/as directos o indirectos, anónimos o entes relacionados a la implementación del proyecto de manera verbal, escrita (correos, notas impresas o manuscritas) o vía llamada telefónica.

Las solicitudes o reclamos pueden recibirse de varias fuentes: Comunidad, beneficiarios directos "participantes activos en las acciones del proyecto", organizaciones locales, productores, padres de familia y población en general, como población vinculada.

En todas las comunidades, se podrá disponer de todos los "mecanismos de comunicación" y además serán recolectadas (solicitudes o reclamos) en las asambleas comunales o territoriales y recopiladas por sus representantes quienes las harán llegar a las oficinas de cada clúster o las depositarán en el buzón municipal más cercano a sus comunidades.

Es importante señalar la participación de los gobiernos locales y organizaciones comunitarias como veedores sociales, confirmando y facilitando la implementación del proceso de atención y respuesta a solicitudes o quejas presentadas por personas y/o beneficiarios relacionados al quehacer de proyecto ACS-PROSASUR.

Los canales a establecer serán desde la vía oral, en papel (escrito), buzones, teléfono, correo electrónico, WhatsApp y sitios web.

Las quejas y consultas que se presentan bajo la modalidad de anonimato se procesarán y dará el mismo tratamiento que una formal, registrándose en la matriz oficial y siguiendo todo el protocolo establecido.

Según el nivel del mecanismo de comunicación, se acordarán las acciones pertinentes para corregir y proporcionar respuestas, documentar acciones con registros y fotografías y firma de actas de asistencia de las asambleas comunitarias según sea el caso.

Cuadro N°2. Canales e instancias habilitadas para atender solicitudes y reclamos

N°	Oficina de recepción de solicitudes y quejas	Dirección	Canales de Comunicación habilitados	Responsable
1	Oficina sede Clúster 1 (CARE-VMH)	Barrió El Centro, del parque central, dos cuadra al este, Municipio Sabana Grande.	Cel: 9465-0358 (WhatsApp) E-mail: hnd.prosasurquejas@care.org	Especialista Social
2	Oficina sede Clúster 2 (CREATIVE)	Barrió Los Mangos a un costado de la Iglesia Sagrada Familia, antiguo local de Pescanova, Choluteca.	Tel: (504) 2782-8217 E-mail: acsprosasurcluster2@gmail.com	Especialista Social
3	Cabeceras municipales, de los 25 municipios de cobertura de ACS-PROSASUR	Cabeceras municipales	Buzones municipales	Especialista Social

4	Oficina Regional ACS-PROSASUR/INVEST-Honduras, Choluteca	Oficina Regional de la SAG, 100 metros de la gasolinera Puma, Salida a Guasaule, Choluteca.	Cel y WhatsApp: 9756-0745 E-mail: solicitudesyquejas2020@gmail.com	Especialista Social
5	INVEST-Honduras	Edificio Interamericana Anexo a seguros CREFISA. Los Castaños, Tegucigalpa M.D.C.	Tel.Tel. (504) 2232-6539,(504)2236-8112 E-mail: consultas@mcahonduras.hn http://www.investhonduras.hn/	Comunicaciones / Transparencia

Además, el personal técnico de los Clúster y especialistas de INVEST-H durante sus visitas de supervisión y monitoreo podrán recibir las solicitudes, quejas o reclamos de manera verbal, escrita y/o anónima de cualquier persona o beneficiario para posteriormente comunicarlo al personal designado en cada Clúster.

ETAPA 3. Registro

Implica la anotación de las preocupaciones, quejas, reclamos, comentarios o sugerencias en el formato correspondiente. Se establecerán para tal fin formatos estándar en donde se detallan los datos sobre la persona que presenta el caso, fecha y hora, descripción del reclamo, así como datos para mayor contacto y devolución de respuesta, como ser:

- a) Formato para presentar los casos (Anexo 1).
- b) Formato de respuesta a los casos (Anexo 2).
- c) Matriz de control de casos (Anexo 3).

El personal técnico facilitara el llenado del "Formato para presentación de solicitudes y reclamos" para toda persona interesada, si así lo requiere y está de acuerdo. Los casos atendidos verbalmente, tanto por personal técnico como por la oficina regional INVEST-H, serán reportados al especialista social del clúster para su registro y seguimiento.

Todos los casos atendidos de forma verbal (llamadas) o escritos (correos, notas, formatos) deberán ser entregados al personal designado en cada clúster para la implementación del **mecanismo de comunicación**, su registro y custodia durante la ejecución de actividades del Proyecto ACS-PROSASUR.

Se resguardará copia de los formatos registrados de las situaciones reportadas y atendidas, por el personal designado de las tres oficinas. El reporte o registro, junto con los formatos, será anexado a los informes trimestrales enviados a INVEST-Honduras.

ETAPA 4. Seguimiento, respuesta y apelación

Esta etapa consiste en dar continuidad a los casos presentados de manera verbal o escrita por la persona interesada y termina o cierra, con la respuesta o resolución en nombre del proyecto.

Al momento de la recepción, registro y categorización de los casos, el personal designado sostendrá conversación con quien reporta la situación, informando los pasos a seguir para dar respuesta, así como el tiempo de espera, en caso de que la misma dependa de otra instancia. La clasificación se hará de acuerdo a las siguientes categorías:

No Admisibles: se considerarán no admisibles aquellas solicitudes, denuncias, quejas o reclamos conforme los siguientes criterios: (i) No está directamente relacionada con las actividades del Proyecto; (ii) Su naturaleza, sobrepasa el límite de intervención y aplicación del mecanismo de solicitudes y reclamos; (iii) No hay una causa real de la acción; (iv) Hay otros mecanismos formales e institucionales para presentar la solicitud de información, denuncia, queja, reclamo y petición. No obstante, INVEST-H validará la clasificación de las quejas no admisibles que se reciban en las oficinas y estará siempre en la obligación de dar una respuesta al solicitante.

Nivel de complejidad baja: (i) Solicitud o reclamo que no requieren de una solución, sino solo información que aclare la duda; (ii) Solicitudes o reclamos que ya fueron atendidas por el Proyecto y que recibieron una respuesta oportuna, efectiva y definitiva, por lo que se reenviará o dará respuesta nuevamente.

Nivel de complejidad media: (i) Solicitudes o reclamo relacionadas con la salud, exclusión social, el ambiente, obras de infraestructura, producción, los implementadores; la moral y ética del personal del Proyecto en relación con los miembros de la comunidad.

Nivel de complejidad alta: (i) Solicitudes o reclamos que se relacionen con la integridad física y emocional del personal a cargo del Proyecto o de los beneficiarios directos e indirectos.

La clasificación anterior se hará en base al conocimiento y criterio de los especialistas sociales a fin de determinar con buen fundamento el nivel de complejidad de la queja o reclamo. Las quejas y reclamos recibidos por los clúster serán respondidos por ellos, bajo seguimiento y validados por INVEST-H; las demás quejas que se canalicen a través de INVEST-H de igual forma serán trasladadas al Clúster correspondiente para el respectivo registro, seguimiento y resolución de cada caso.

En caso de que una situación sea reportada por correo electrónico se le dará acuse de recibido de manera inmediata y se le proporcionará ahí mismo el tiempo de respuesta o resolución, en función de los tiempos que se describen en la tabla abajo de esta misma sección.

En el flujograma se representan todos los procesos del mecanismo de comunicación y las diferentes instancias de atención. Refiriéndose a que una vez recibido el caso, la persona designada lo enviará por correo electrónico a la coordinación del componente que corresponda, incluyendo en copia a la coordinación del clúster. La coordinación del

componente será responsable de dar la respuesta o resolución a la persona designada en un período no mayor de 7 días hábiles, para que ésta comunique a la persona reclamante en un período no mayor de 3 días hábiles, sumando así un periodo de 10 días hábiles desde el momento de la recepción hasta la comunicación de la resolución.

El comité de apelaciones será una segunda instancia y tendrá como objetivo atender las demandas, solicitudes y reclamos de personas que se sienten afectadas y que sienten no haber tenido una respuesta satisfactoria a sus solicitudes en una primera instancia. El comité recopilará y documentará cada caso que se les presente a fin de tener elementos para dirimir conflictos, desacuerdos y dar resoluciones. Cuando se presente el caso, el comité de apelaciones se constituirá en el clúster correspondiente y deberá estar constituido por tres miembros: presidido por la coordinación del Clúster y dos secretarios, el especialista social y el especialista de comunicaciones, que podrá ser sustituido por el especialista de monitoreo y evaluación como secretario suplente según amerite el caso. Este comité se activará según requerimientos de las solicitudes presentadas a ese nivel.

ETAPA 5. Monitoreo y evaluación

La implementación de este mecanismo será monitoreada periódicamente e incorporada en los reportes mensuales, e informes trimestral, semestral y anual. El monitoreo se realizará por vía telefónica, por correo electrónico y/o visitas de INVEST-Honduras. Cada clúster enviará la información en todos los informes trimestrales. Se realizarán reuniones de seguimiento con representación de cada clúster y el equipo de INVEST-Honduras, para dar retroalimentación sobre la efectividad del mecanismo de comunicación. Esta retroalimentación se hará de manera trimestral en el marco de las reuniones conjuntas (INVEST-H y Consultores Implementadores) de revisión, discusión y análisis de cada informe trimestral.

El responsable del llenado de la matriz será el especialista social de cada Clúster, asegurándose de incorporar todos los casos reportados dentro de su área de influencia para su análisis, seguimiento y respuesta (ver Anexo 3). El llenado de esta matriz, permitirá analizar las situaciones recurrentes en las distintas actividades del Proyecto ACS-PROSASUR, de manera que proporcione datos, alertas y recomendaciones, para la toma de decisiones gerenciales que permitan mejorar aspectos técnicos, de organización, abordaje con las comunidades beneficiadas y evitar la desinformación.

La información generada en la "*matriz de control de solicitudes y reclamos*" del Proyecto ACS-PROSASUR, alimentará la base de datos que será responsabilidad del componente 3_Monitoreo de cada Clúster. Esta base de datos será procesada para ser reportada en los informes trimestral/semestral/anual que se entregan a INVEST-Honduras, los cuales a su vez son enviados por INVEST-Honduras al Banco Mundial.

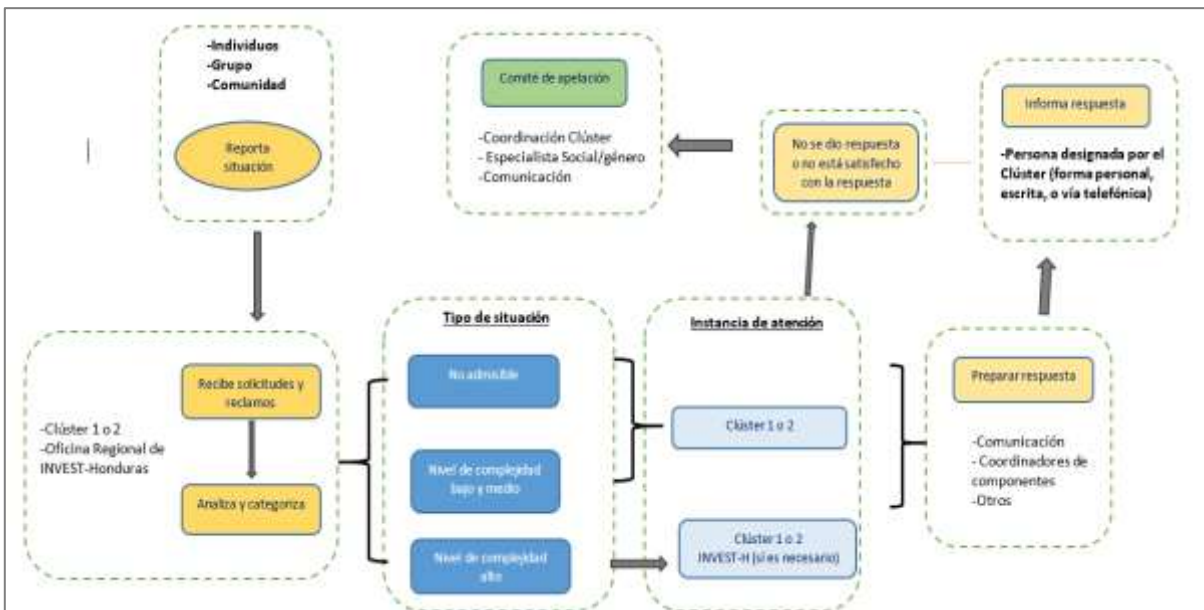
A continuación, se presenta de manera gráfica el funcionamiento del Mecanismo:

Gráfico 1: Funcionamiento del mecanismo de comunicación



Diagrama de flujo Mecanismo de Comunicación de Solicitudes y Reclamos

Gráfico 2: Flujo del mecanismo de comunicación



IV. Responsabilidades en la Implementación del Mecanismo de Comunicación

De acuerdo a las etapas antes detalladas, se identifican los principales protagonistas responsables en cada una de ellas:

Objetivos	Acciones	Responsable/s
1. Socialización del mecanismo		
Informar sobre el mecanismo de comunicación (procedimientos, información de contacto del Proyecto, etc.)	Diseño e impresión de 80 afiche, para dar a conocer la existencia, uso y acceso al mecanismo de comunicación.	INVEST-Honduras
	Reproducción de afiche para implementación de Mecanismo.	Clúster 1 y 2
	Informar en las reuniones de programación y seguimiento mensual sobre el mecanismo e instrumentos al personal del Proyecto.	Coordinador/Especialista social del Clúster 1 y 2.
Socializar el mecanismo de comunicación para atención y respuesta de solicitudes y reclamos a nivel municipal y comunitario.	Informar a los comunitarios, socios y demás personas interesadas al inicio de cada evento de capacitación y/o ejecución de las diferentes actividades en cada Clúster a nivel comunitario y municipal.	Coordinadores de componentes 1 y 2/Especialista social Clúster 1 y 2
2. Recepción de solicitudes y reclamos (día 1)		
Recibir las solicitudes, quejas y reclamos: Instancias de atención: son las diferentes modalidades/canales e instancias establecidas y/o habilitadas para facilitar la comunicación y reclamos.	Recepción de solicitudes en el marco del Proyecto ACS-PROSASUR: - verbales - escritas (correos, notas manuscritas) Medios habilitados: (<i>Nota:</i> Remitirse ETAPA 2. Recepción de solicitudes y reclamos , Cuadro N°2. Canales e instancias habilitadas para atender solicitudes y reclamos).	Especialistas sociales Clúster 1 y 2 con apoyo personal designado.

Objetivos	Acciones	Responsable/s
3. Registro		
Dejar asentado el registro de todas las solicitudes y reclamos	<p>Proceso de Registro:</p> <p>Facilitar el llenado del "Formato para presentación de solicitudes y reclamos" a toda persona interesada si así lo requiere y está de acuerdo.</p> <p>Registro de todos los casos reportados verbalmente de manera personal o llamada para su atención y seguimiento.</p>	Personal técnico del Proyecto Clúster 1 y 2 /Oficina Regional INVEST-H
	Remitir situación reportada a la coordinación del componente (1 o 2) y especialista social con copia al coordinador del Clúster.	Especialista social Clúster 1 y 2 (con apoyo de personal designado)
	Completar Matriz de control de solicitudes y reclamos.	
Sistematizar las solicitudes y reclamos	Desarrollar una base de datos donde queden asentadas todas las solicitudes y reclamos recibidos y las respuestas. La base de datos será alimentada con la información actualizada de la matriz de control (Informes mensuales) de acuerdo a la categorización de las situaciones reportadas.	Especialista de monitoreo (Componente 3)/ Especialista social Monitoreo

Objetivos	Acciones	Responsable/s
4. Seguimiento, respuesta y apelación		
<p>Establecer los mecanismos y acciones para abordar las solicitudes/reclamos.</p> <p>Proceso y tiempo de recepción y respuesta a las demandas, solicitudes y reclamos recibidos.</p>	<p>Recoger información adicional sobre los motivos de la solicitud/reclamo.</p> <p>(De 1 a 3 días)</p>	<p>Coordinación de componentes/especialista social con apoyo personal designado</p>
	<p>Propuesta de acción concreta.</p> <p>(De 1 a 2 días)</p>	
	<p>Consenso de acción propuesta concreta</p> <p>(De 1 a 2 días)</p>	<p>Coordinación de cada clúster / especialista social</p>
	<p>Comunicar la solución a la persona/ grupo/ comunidad que presentó la solicitud o reclamo</p> <p>(De 1 a 3 días)</p>	<p>Especialista Social (con apoyo personal designado)</p>
	<p>Informar sobre la posibilidad de apelación mediante aplicación del mecanismo</p>	<p>Especialista Social (con apoyo personal designado)</p>
5. Monitoreo y Evaluación		
<p>Contar con un sistema de M&E para dar seguimiento a las solicitudes y reclamos del Proyecto</p>	<p>Creación y alimentación de base de datos del mecanismo de comunicación</p>	<p>Especialista de monitoreo /especialista social</p>
	<p>Procesamiento de la información de matriz de control para los informes trimestrales/semestral/anual</p>	
	<p>Mantener al día matriz de control de solicitudes y reclamos</p>	<p>Especialista Social (con apoyo personal designado)</p>
	<p>Monitorear matriz de control mecanismos de solicitudes y reclamos y respuestas en campo.</p>	<p>Especialista Social INVEST-Honduras</p>
	<p>Reuniones mensuales y trimestrales para retroalimentación del mecanismo</p>	<p>Especialistas cada clúster /Especialistas INVEST-Honduras</p>

Anexos:

Anexo 1: Formato presentación de solicitudes y reclamos

FORMATO PARA PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS			
Fecha:	Hora:	Clúster:	
Comunidad:		Municipio:	
Departamento:	Pertenece a un pueblo indígena o afrodescendiente:	Si ()	NO ()
Nombre (Persona, grupo, anónimo): 			
Teléfono /Correo:		No. Identidad:	
Escriba aquí su solicitud o reclamo:			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
<hr/>			
Firma:			

Anexo 2: Formato respuesta formal a solicitudes y reclamos

FORMATO PARA RESPUESTA FORMAL A SOLICITUDES Y RECLAMOS		
Lugar:	Fecha:	Clúster:
Nombre de la persona que presentó la solicitud o reclamo:		
Dirección (comunidad, municipio, departamento):		
Teléfono/Correo:		No. de identidad:
Solicitud ()	Reclamo ()	

RESPUESTA:

<p>En respuesta a la queja presentada en fecha _____ sobre (Describir naturaleza de solicitud / reclamo) _____ _____ _____</p> <p>se informa que, luego de haber evaluado la solicitud/reclamo, se ha decidido _____ _____ _____ _____</p>		
En caso de apelación por favor, comunicarse con:		
Canal de respuesta: Escrito () / Oral ()		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Nombre de la persona que informa:</td> <td style="width: 50%;">Firma persona que informa:</td> </tr> </table>	Nombre de la persona que informa:	Firma persona que informa:
Nombre de la persona que informa:	Firma persona que informa:	

Anexo 3: Matriz de control de solicitudes y reclamos

No.	Fecha y hora de recepción	Tipo de recepción	Nombre del solicitante	Sexo	Teléfono /correo electrónico	Comunidad/Municipio/Departamento	Componente / Sub-proyecto	Clasificación: a.Solicitud b. Queja c. Reclamo c. Petición	Tipo de Solicitante	Descripción de la Solicitud	Respuesta proporcionada al momento de la recepción	Responsable de la atención	Momentos: Fechas y Registros de acciones (proceso post llamada)			Fecha y registro de Resolución y respuesta	Solución encontrada y Fecha Cierre del caso	Semáforo de estatus de caso Nota: Establecer estatus del caso, según columna y color asignado		
													(I MOMENTO)	(II MOMENTO)	(III MOMENTO)			Abierto	En apelación	Cerrado
1	La fecha y hora de recepción	Llamada, formato manuscrito, verbal.	No tiene que ser nombre completo y puede también ser una llamada anónima	Hombre o mujer	De referencia para contactar y dar respuesta	Nombre del municipio y comunidad de dónde llama el interesado o dónde sucede la denuncia	Por Componentes del proyecto y sub proyectos o Planes	Describir según clasificación	Puede ser: Beneficiario/a, ciudadana/o/a, organización, autoridad local o regional, socios del proyecto.	De qué trata la solicitud de información, queja, reclamo o petición.	Que se le dijo? Qué proceso se le explicó? Que contacto se le dio?	Quien recibe: A quien se remite:	Registro de fechas y acciones: ¿Cuáles fueron las acciones realizadas para dar respuesta?	Registro de fechas y acciones: ¿Cuáles fueron las acciones realizadas para dar respuesta?	Registro de fechas y acciones: ¿Cuáles fueron las acciones realizadas para dar respuesta?	Fecha y registro de resolución y llamar al interesado para comunicar la respuesta y conocer su aprobación o reprobación.	Descripción y confirmación de la solución encontrada para "cierre del caso" y fecha de cierre (facilitar formato de respuesta con acuerdo del reclamante)	Abierto	En apelación	Cerrado

Anexo 4: Formato de respuesta Comité de Apelación

FORMATO PARA RESPUESTA DEL COMITÉ DE APELACION MECANISMO DE COMUNICACIÓN DE SOLICITUDES Y RECLAMOS		
Lugar:	Fecha:	Clúster:
Nombre de la persona que presentó la solicitud o reclamo:		
Dirección (comunidad, municipio, departamento):		

Teléfono/Correo:	No. de identidad:
Solicitud ()	Reclamo ()

RESPUESTA COMITÉ APELACION:

En respuesta a la queja presentada en fecha : _____
sobre (Describir)

se informa que, luego de revalorar las evidencias del caso, este Comité de Apelación a determinado lo siguiente:

Nombre Coordinador del Clúster:	Firma del Coordinador:
--	-------------------------------

Nombre y Firma Secretario 1: (Especialista Social)	Nombre y Firma Secretario 2: (Especialista Comunicaciones o Suplente Especialista Monitoreo)
--	--

Canal de respuesta: Escrito () / Oral ()

Nombre de la persona que informa:	Firma persona que informa:
--	-----------------------------------